



Ouvidoria

Relatório Executivo

2023



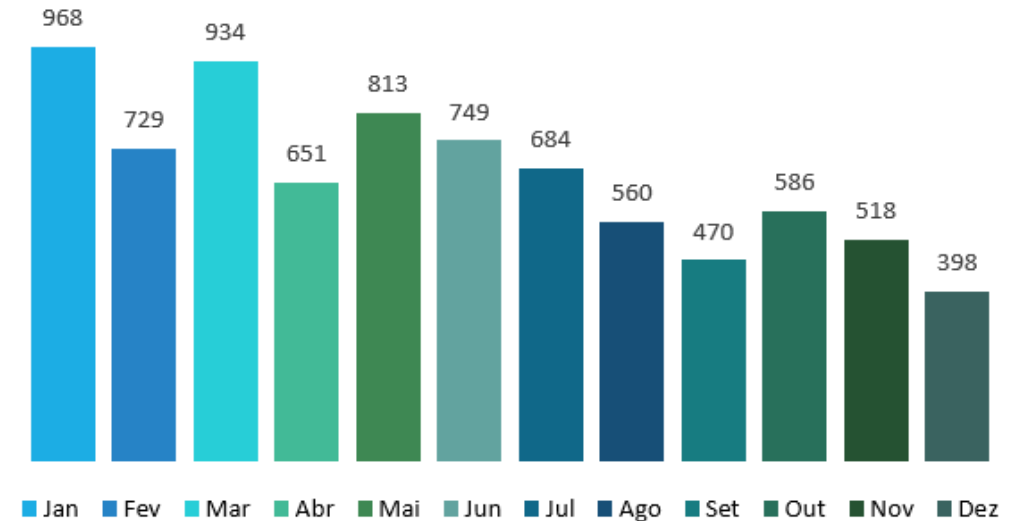
Ouvidoria em números

Em 2023, a Ouvidoria recebeu o total de 8.060 protocolos, nos quais podemos observar uma diminuição no quantitativo durante o decorrer do período, com destaque para os meses de setembro e dezembro.

A maioria dos registros consistem em reclamações, seguidas de solicitações, informações, reanálise de negativa, elogios e sugestões. Em relação à origem, a maior quantidade de demandas são registradas no Portal do Beneficiário, seguido do acionamento pelo 0800 Ouvidoria.

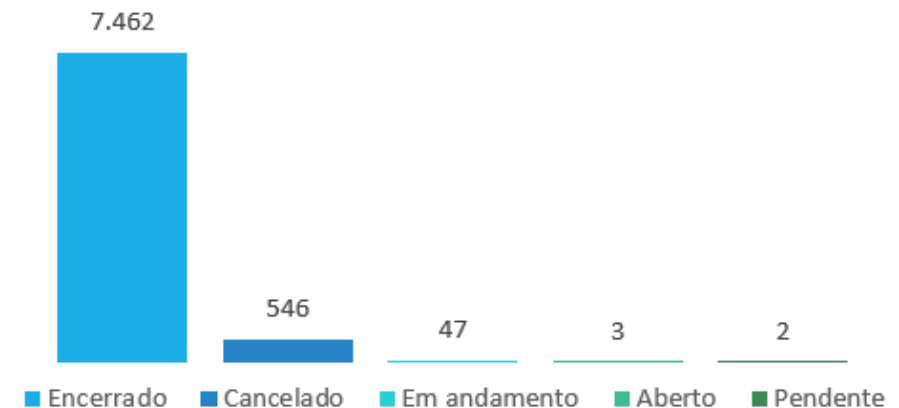
Panorama Geral 2023:

Visão Anual 8.060 demandas



Resolutividade:

Status em 31/12/2023



Reduzimos nosso tempo médio de resposta da Ouvidoria em 58% em relação ao ano anterior, passando de 12 para 7 dias úteis, mesmo com aumento de 20% na quantidade de demandas concluídas e canceladas (de 6.177 em 2022 para 8.316 em 2023).

Comparativo anual

Indicadores Resolução Normativa 323/2013	2022	2023
Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria (TMRO)	12 dias úteis	7 dias úteis
Percentual de Resposta Dentro do Prazo (PRDP) De 0 a 7 d.u.	52,66%	69,71%
Percentual de Resposta Dentro do Prazo Pactuado (PRDPP) De 8 a 30 d.u.	41,07%	28,93%
Percentual de Resposta Fora do Prazo (PRFP) Acima de 30 d.u.	6,27%	1,36%
Total de demandas	6.177	8.316

